

Всеукраїнський конкурс проектів

«МОЇ ПРАВА – МОЄ ЖИТТЯ»

Комунальний заклад «Районна бібліотека

для дітей Долинської районної ради»

Правовий тренінг

«СПОЖИВАЧ - КОРОЛЬ РИНКУ»



НОМІНАЦІЯ: Колективний проект

ВІКОВА КАТЕГОРІЯ: 10-11 клас

ВИКОНАЛИ ПРОЕКТ: учні 10-А класу

Правовий тренінг «СПОЖИВАЧ – КОРОЛЬ РИНКУ»

МЕТА:

- підвищити рівень споживчих знань;
- дослідити приклади порушення та способи захисту прав споживачів;
- формувати свідоме ставлення щодо необхідності дотримання прав споживачів, вміння розв'язувати та аналізувати юридичні ситуації, користуватися правовою термінологією;
- навчитись розв'язувати практичні завдання застосовуючи знання законів;
- виробити вміння оцінювати якість і безпеку товарів;
- виховувати споживчу поведінку;

Завдання виховного заходу:

- ознайомитись з правами споживача;
- дослідити історію споживчого руху;
- знайти приклади порушень прав споживача;
- дізнатись про органи, що захищають права споживача;
- виховувати культуру споживчої поведінки, комунікативність, правову свідомість, сприяти формуванню правової культури та поваги до правомірної поведінки, здатність усвідомлювати та відстоювати власну позицію;

Форма виховного заходу: правовий тренінг

Додаток 1. Презентація.

Слайд №1 Добрий день! Ось вже 27 років, як Україна будучи незалежною державою пристосовується до нових швидкозмінних умов життя, заснованого на принципах ринкової економіки та встановлення ринкових відносин.

Мозковий штурм: вже маючи певний життєвий досвід скажіть, хто є учасником ринкових відносин? (відповідь: *споживачі, продавці, виробники*)

Слайд №2

- продавці



- виробники



- споживачі



Мозковий штурм: кого з цих учасників називають «король ринку», як ви думаєте, і чому?

Безумовно, споживач – головна фігура ринку, ринкових відносин.

Слайд №3 Уявіть собі, що з ринкових відносин зник споживач. За такої ситуації іншим учасникам не буде для кого виробляти свій товар, здійснювати роботу, надавати послуги, не буде кому їх продавати. Саме тому, об'єктом нашого дослідження ми обрали споживача, та його права.

Слайд №4. Мета заходу

Слайд №5. Завдання заходу

Слайд №6. ВПРАВА «ВІДСТРОЧЕНА ВІДГАДКА».

1. Чи відповідає українське прислів'я «Бачили очі, що купували, тепер їжте, хоч повилазьте» чинному законодавству?

2. Що відзначають в усьому світі 15 березня?

Ваше завдання: дати відповідь на ці питання в кінці нашого заходу.

Слайд №7 Вправа «Закон каже...»

- У Конституції України, стаття 42, проголошено: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».
- У статті 50 Основного Закону України зазначено: «Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена».

Коментар. Відносини між споживачами товарів і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності регулюються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими нормативно-правовими актами, що містять положення про захист прав споживачів

Слайд №8 Практична вправа «Кіт у мішку» Я пропоную вам купити в мене товар (упаковка без ознак, пуста обгортка)

Тоді, я прорекламую цей товар, розповім про його призначення, властивості, склад, виробника, ціну яка вас влаштує. (діти погоджуються)

- Чому ви змінили свою думку?(отримали інформацію про товар)

Мозковий штурм. З яких ще джерел споживач може отримати інформацію про товар?

Вірно, найдоступнішим джерелом інформації про товар є сам товар, тобто його упаковка та етикетка. Нормативними документами визначено обов'язкову кількість інформації на упаковці чи етикетці.

В цьому ми переконаємось практично, виконавши **споживчо-практичну вправу «Про що розкаже етикетка»** (розгляд етикеток різних товарів)
Слайд №9 Що обов'язково повинна містити етикетка? (відповіді дітей)

Слайд №10 «Етикетка повинна містити»

- назву товару;
- ціну;
- виробник;
- адреса виробника;
- склад;
- розмір (одяг);
- строк придатності (вжити до);
- термін придатності (продовольчі товари);
- застережлива інформація;
- інформація щодо догляду за товаром;
- умови зберігання.

Споживач ігноруючи, цю інформацію прикриває недобросовісного виробника, продавця, до свідомого порушення його прав. Але мало знати, яку інформацію повинна містити етикетка (упаковка) треба постійно перевіряти її, адже це є підтвердження якості і безпечності товару .

Практична вправа на споживчу увагу «Знайди неякісний чи підроблений товар»

Слайд №11 (серед запропонованих дітям товарів вони повинні знайти: прострочений, негерметична упаковка, упаковка без інформації про товар або на іноземній мові і т.д)

Якби кожен споживач завжди чи у більшості випадків був обачним і відстоював свої права, це б значно покращило якість товару, рівень обслуговування і наше життя в цілому.

Які ж законодавчо закріплені права споживачів ми знаємо?

Слайд №12 «Права споживачів»

Гра «Правова естафета»

Закон України «Про захист прав споживачів»

Стаття 4. Права та обов'язки споживачів

Споживачі мають право на:

Слайд №13 1) захист своїх прав державою; *Закон України «Про захист прав споживачів»* наголошує, що в разі виникнення складної ситуації, пов'язаної з порушенням прав споживачів, останній має бути захищений державою, шляхом обміну ним товару на потрібніший, або якісніший поверненням йому витрачених грошей чи їх відшкодуванням.

Слайд №14 2) належну якість продукції та обслуговування; *Під час купівлі споживач має право вимагати від продавця, щоб якість придбаного товару (наданої послуги, виконаної роботи) відповідала певним вимогам. У продавця повинні бути документи, що посвідчить якість товару, а споживач може перевірити такі документи.*

Слайд №15 3) безпеку продукції; *Товари(роботи, послуги) мають бути безпечними для життя, здоров'я людей, навколишнього природного середовища, а також не завдавати шкоди майну споживача. Якщо по закінченні строку придатності товар може стати небезпечним, продавець зобов'язаний попередити про це споживача.*

Слайд №16 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця); *Споживач має право на перевірку якості, ваги, ціни товарів, які купує, демонстрацію безпечного і правильного їх використання. Надання інформації іноземною мовою без перекладу слід розцінювати як відсутність необхідної інформації.*

Слайд №17 5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту у продукції), відповідно до закону; *Якщо споживачеві задано збитків товарами, або послугами неналежної якості, він має ПРАВО НА ЇХ ВІДШКОДУВАННЯ протягом гарантійного строку. Якщо життю, здоров'ю, або майну споживача заподіяно шкоду придбаними товарами, він має право на відшкодування у повному обсязі.*

Право вимагати відшкодування зберігається протягом установленого строку служби товару, а в разі його відсутності – протягом 10 років із часу виготовлення товару(прийняття роботи,послуги)

Слайд №18 6) Всі споживачі мають право звертатися до суду та інших уповноважених державних органів з метою захисту своїх прав.

Слайд №19 7) Та можуть об'єднуватися в громадські організації захищаючи свої права споживачів *Задля захисту своїх законних прав та інтересів громадяни можуть об'єднуватися в громадські організації споживачів. Існує навіть Всесвітня організація споживачів, штаб-квартира якої розташована в Лондоні*

Слайд №20 Від недобросовісних працівників і виробників у розвинених країнах світу була розроблена і надійно працює іще з початку 20-го століття система захисту прав споживачів і так званий споживчий рух. У 1936 році з'явилася Національна асоціація споживачів США, у 1951 році – у Франції, в 1957 році – у Великобританії; Президент США Джон Кеннеді визнав рух за захист прав споживачів життєво важливим.

А 15 березня 1962 р. Джон Кеннеді видав спеціальну постанову, що проголошувала права споживачів, які невдовзі були офіційно закріпленні.

Слайд №21 15 березня 1983 року вперше в світі було відзначено день споживача, з тих пір в цей день світова громадськість відзначає як Всесвітній день споживачів; В 1985р. – ухвалено Декларацію ООН «Керівні принципи для захисту споживачів».

Чи дійшов цей рух до України, і які державні органи та громадські організації повинні захищати права споживачів ?

Слайд №22 Після здобуття незалежності, в Україні поширився так званий споживчий рух. Україна перша серед республік колишнього союзу прийняла Закон «Про захист прав споживачів». Було створено Державну інспекцію із захисту прав споживачів, яка в 1992 р. набула статусу Державного комітету України у справах захисту прав споживачів. В 2008р. була створена Державна житлово-комунальна інспекція, яка здійснює захист прав споживачів житлово-комунальних послуг. Крім цих інспекцій захист прав споживачів здійснює Антимонопольний комітет України.

Слайд №23 Крім урядових державних організацій в нашій країні діють громадські організації по захисту прав споживачів - це «Українська асоціація споживачів», у 2003 році зареєстрована громадська організація «Експерт»,

основною метою діяльності якої є виявлення на ринку неякісних продуктів харчування та інформування про це споживачів.

Слайд №24 Також діє державна інспекція України з питань захисту прав споживачів, до якої належать 26 територіальних управлінь у справах захисту прав споживачів. В Інтернеті відкрито портал споживача; Всеукраїнська громадська організація «Захисту прав споживачів фінансових послуг» - некомерційна установа, що надає безкоштовну юридичну допомогу та правову підтримку вкладникам банків. Варто знати, що в Україні, крім суду, права споживачів захищають органи держави, на які покладені обов'язки контролю за безпекою товарів (робіт, послуг), дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів.

Такими органами є:

- ✓ управління (відділи) при органах місцевого самоврядування й місцевих державних адміністрацій,
- ✓ органи й установи Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації,
- ✓ Державного санітарного нагляду України,
- ✓ Антимонопольного комітету України.

Цим органам наданні права припинення правопорушень і застосування до правопорушників юридичної відповідальності за недотримання законодавства щодо захисту прав споживачів.

Слайд №25 Вже повсякденною практикою стало систематичне порушення прав споживачів через зниження якості і безпеки як продуктових, так і промислових товарів повсякденного вжитку. **Додаток 2. Відеоролик «Крабові палички» (гіперпосилання слайд 25)**

Слайд №26 Так якщо в розвинених країнах Зх. Європи і США споживчий рух набув комплексного характеру, то в Україні він тільки набирає обертів, і то в першу чергу з ініціативи громадських організацій ЗМІ через цілу низку телепередач, які викривають випадки порушення прав споживачів.

Слайд №27 Що це за випадки, і які телепередачі відкрито стали на бік споживачів? Зараз на різних каналах транслюють передачі, які популяризують права споживачів такі як: «Ревізор», «Ілюзія безпеки», «Контрольна закупка», «Особиста справа», «Знак якості» та інші з фрагментами якої ми хочемо вас познайомити. **Додаток 3. Відеоролик «Котлети» (гіперпосилання слайд 27)**

Слайд №28 А от в Японії, наприклад, зміна кольору спеціальної позначки на товарі, вказує на час спливання строку придатності його вживання, якщо

позначка повністю посиніла, строк придатності закінчився і товар не придатний до вживання.

Слайд №29 Бажає бути кращою і якість обслуговування в наших торговельних мережах. Тому ми провели споживче дослідження якості обслуговування в нашому місті за інструктивною карткою споживача визначивши наступні критерії.

Інструктивна картка споживача.

Дослідження якостей обслуговування в магазинах

1. Зовнішній вигляд магазину, назва та адреса
2. Наявність вивіски з указівкою про належність магазину.
3. Наявність куточка споживача.
4. Наявність цитат із Закону України «Про захист прав споживача» у доступному для покупця місці.
5. Чи є книга скарг та пропозицій у доступному місці або в продавця.
6. Організація торгівлі:
 - видача чеків разом із товаром;
 - зовнішній вигляд продавців;
 - які терези – електронні чи ні;
 - наявність цінників на товарах;
 - як обслуговують продавці споживачів: чесно, ввічливо, чемно, толерантно;
 - наявність записів у книзі скарг та пропозицій.
7. Інформація про товари:
 - наявність сертифікатів на товарах та їх відповідність;
 - мова (мови) етикетки, упаковки.

Слайд №30 Нами було проведено споживче дослідження якості обслуговування магазинів: «Абсолют», «Смак», «Спокуса», «Універсамчик» та «Єрмолинські напівфабрикати» та дотримання цими торговими точками закону України «Про права споживачів».

Слайд №31 Куточок споживача був майже в усіх досліджених магазинах, але в деяких, наприклад в магазині «Абсолют», він знаходиться у віддаленому від покупців місці. Куточки споживача містили усі потрібні нормативні документи, от тільки книги скарг та пропозицій були зовсім пустими, а в магазині «Універсамчик» та «Смак» ця книга взагалі була відсутня.

Слайд №32 Оцінюючи питання організації торгівлі, ми звернули увагу, що

тестовані нами магазини (окрім магазину «Єрмолинські напівфабрикати») не видають споживачам розрахункові чеки. Що є також порушенням прав споживачів.

Слайд №33 Також ми звернули увагу, що не в усіх магазинах використовуються сучасні електронні терези, які майже унеможливають порушення прав споживачів і це є порушення закону України «Про права споживачів»

Слайд №34 Що до надання інформації споживачеві про ціну товару, то у цьому питанні порушень не виявлено.

Слайд №35 Права споживачів на якість та безпеку товарів в усіх досліджених магазинах було забезпечено наявністю сертифікатів відповідно до вимог державного стандарту України, що відповідає закону України «Про права споживачів»

Здобувши необхідні теоретичні знання із захисту своїх споживчих прав, ви повинні вміти їх застосовувати в різних життєвих ситуаціях. А для цього ми проведемо **практикум «Чи грамотний ти споживач?»**, щоб формувати ваше споживче мислення та культуру споживання.

Слайд №36 Вправа «Справа №...»

Проаналізуйте запропоновані ситуації

1. У великому магазині ваша родина придбала новий телевізор. Протягом кількох місяців телевізор працював добре. Однак потім виникли проблеми, а невдовзі він перестав працювати.

Що ви порекомендуєте своїм родичам у цій ситуації?

Слайд №37 **Практичний тренажер. Розв'яжіть юридичні ситуації, спираючись на статті Закону України про права споживачів»**

Оленці з нагоди 15-річчя батьки подарували мобільний телефон. Через два тижні вона відпочивала з друзями на гірській річці. Дівчинка посковзнулася на мокрому камінні і впала у воду. Обійшлося без травм, але мобільний телефон, який був у кишені, намочився і згадали про нього не відразу. Наступного дня Оленка вирішила повернути телефон у магазин та вимагати його обміну, як несправного, на інший телефон.

1. *Чи правомірні дії Оленки?*

2. *Що їй запропонують у магазині?*

3. *Як би могла бути вирішена ситуація, якби несправність товару виникла не через порушення правил експлуатації виробу?*

Законодавство надає споживачам можливість захищати свої права, звернувшись безпосередньо до суду, й не передбачає обов'язку попередньо

подати письмову претензію продавцеві або виконавцеві. Утім, щоб подати позов неповнолітній особі, вона має звернутися до батьків (усиновлювачів), опікуна чи піклувальника або ж до правника. Якщо порушення прав споживача завдали йому моральних або фізичних страждань, то суд може ухвалити рішення також і про відшкодування моральної шкоди.

Слайд №38 ВПРАВА «ВІДСТРОЧЕНА ВІДГАДКА».

1. Чи відповідає українське прислів'я «*Бачили очі, що купували, тепер їжте, хоч повилазьте*» чинному законодавству? (**Ні**)
2. Що відзначають в усьому світі 15 березня? (*Всесвітній день захисту прав споживачів*)

Гра «Продовж далі»

- У магазині, громадському транспорті, перукарні, майстерні з ремонту взуття тощо ви є **споживачем**.
- Ваші права захищає **Закон України «Про захист прав споживачів»**.
- Ви маєте право **на інформацію про товари чи послуги, якими користуєтеся, на безпечний і якісний товар...**
- Закон захищає права споживача у випадку, коли придбаний ним товар виявився неякісним, надаючи можливість самому обрати один із кількох шляхів виходу з цієї ситуації **так чи ні (так)**
- У захисті прав споживача вам можуть допомогти громадські організації та державні органи захисту прав споживача, а в разі потреби — **суд**.

Слайд №39 Отже, під час цього споживчого правового тренінгу, ви остаточно переконалися, що саме «Король ринку» - це **споживач**.

Але по-справжньому споживач стане королем, коли буде упевненим, уважним, обізнаним і грамотним у сфері споживчих послуг та юридичного захисту своїх прав.

Слайд №40 А наостанок не забувайте, що **дружній череді і вовк не страшний!**

Тож, захищайте свої права, і будьте пильними споживачами!

АВТОРИ ПРОЕКТУ: учні 10-А класу, КЗ «НВК «Долинська гімназія - I-III ступенів №3 Долинської районної ради»;

Косінська Анна Андріївна, м. Долинська, вулиця Нова буд. 90 кв. 65;
тел. моб.067-696-88-25;

Олійник Єлизавета Володимирівна, м. Долинська, вулиця Дружби народів буд. 32 кв. 33; тел. моб. +380661521110;

Плотніцька Ярослава Віталіївна, м. Долинська, вулиця 8-Березня буд. 3 кв. 4;
тел..096-088-42-77;

Прокопенко Валентина Вікторівна, м. Долинська, вулиця 8-Березня буд.64-А;
тел..095-369-25-07;

КОНСУЛЬТАНТ: Триняк Тетяна Володимирівна, вчитель правознавства
КЗ «НВК «Долинська гімназія - I-III ступенів №3 Долинської районної ради»;
тел. моб. +38099-510-55-93

ДОДАТОК 1

Всеукраїнський конкурс проектів
«МОЇ ПРАВА – МОЄ ЖИТТЯ»
Комунальний заклад «Районна
бібліотека для дітей
Долинської районної ради»

Правовий тренінг
«СПОЖИВАЧ - КОРОЛЬ РИНКУ»

НОМІНАЦІЯ: Колективний проект
ВІКОВА КАТЕГОРІЯ: 10-11 клас
ВИКОНАЛИ ПРОЕКТ: учні 10-А класу



Учасники ринкових відносин

Виробник Споживач Продавець



Споживач – це король ринку



МЕТА: підвищити рівень

споживчих знань;

- дослідити приклади порушення та способи захисту прав споживачів;

- навчитись розв'язувати практичні завдання

- застосовуючи знання законів;

- виробити вміння оцінювати якість і безпеку товарів;

- виховувати споживчу поведінку;



Завдання виховного заходу:

- ознайомитись з правами споживача;
- дослідити історію споживчого руху;
- знайти приклади порушень прав споживача;
- дізнатись про органи, що захищають права споживача;
- виховувати культуру споживчої поведінки;



ВПРАВА «ВІДСТРОЧЕНА ВІДГАДКА»

➤ Чи відповідає українське

прислів'я «Бачили очі, що

купували, тепер їжте, хоч

повилазьте» чинному

законодавству?

➤ Що відзначають в усьому

світі 15 березня?



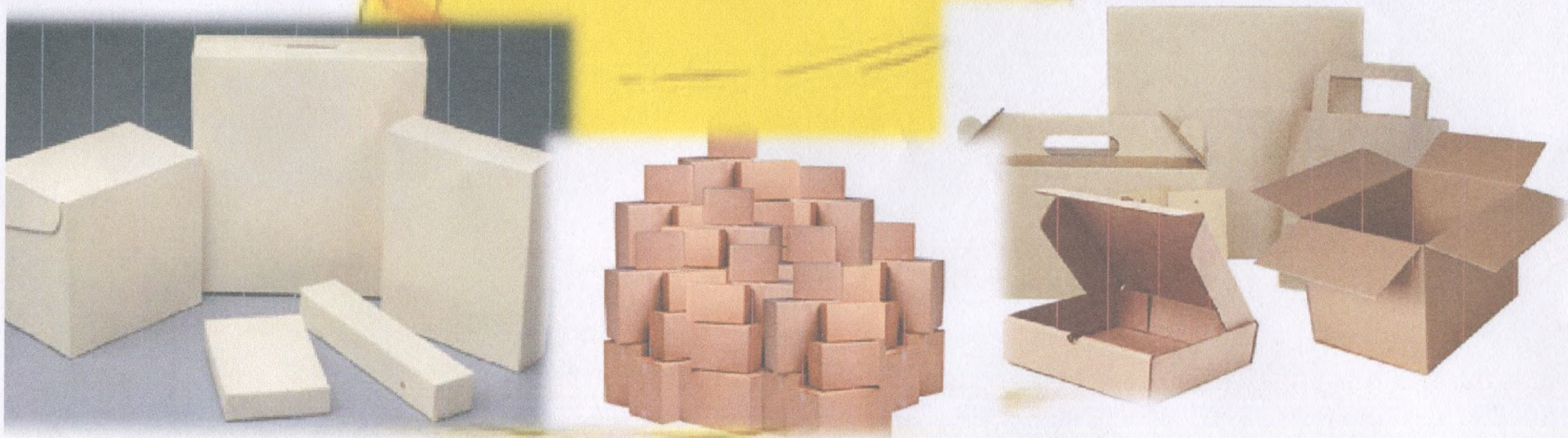
Вправа «Закон каже...»

- У Конституції України, стаття 42, проголошено:
- *«Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».*
- У статті 50 Основного Закону України зазначено:
- *«Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена».*

**ПРАВА
ЛЮДИНИ
ПОНАД УСЕ**



Практична вправа «Кіт у мішку»



Практичну вправу «Про що розкаже етикетка»



Завишок зробний з маковою начинкою

ТУ 15.3-34537980-001:2007

Термін придатності: 12 місяці

Виробник: ТОВ «Караван нато. Укр

тел/факс 8(044)4627898

e-mail: caravannuts@ukr.net

Дата вироблення: 03.02.2010

Дата фасування: 10.02.2010

Номер партії виробництва співпадає з датою фасування

Місце вироблення: 04209, м. Київ, вул. І. П. Кошова, 7

Дніпра, 7

Виготовлено на замовлення мережі магазинів

SPAR

Склад виробу: борошно пшеничне вищого гатунку, наповнювач «мак», вода, цукор, маргарин, дріжджі, яйця курячі, сіль, поліпшувач борошна, ароматизатор «ванілін» ідентичний натуральному.

Склад наповнювача «мак»: мак, цукор, патока, пектин E440, консервант E 200, ароматизатор «ваніль» ідентичний натуральному.

Склад маргарину: жири рослинні і олії в натуральному та стверділому вигляді, вода, сіль, емульгатор E471, лецитин E322, бета-каротин E160a, ароматизатори вершкового масла та молока ідентичні натуральним, консервант E200, молочна кислота E270.

Склад поліпшувача: стабілізатор E 170i, борошно пшеничне, ферменти амілази, аскорбінова кислота E300. Поживна цінність 100 г продукту: білки 7,4 г, жири 8,3 г, вуглеводи 53,0 г. Калорійність – 316 ккал.

Строк придатності – 5 діб. Умови зберігання: при температурі не нижче 6 °C та відносній вологості не вище 75%.

Дату виготовлення та номер партії дивись на упаковці. Без ГМО.

Маса нетто:

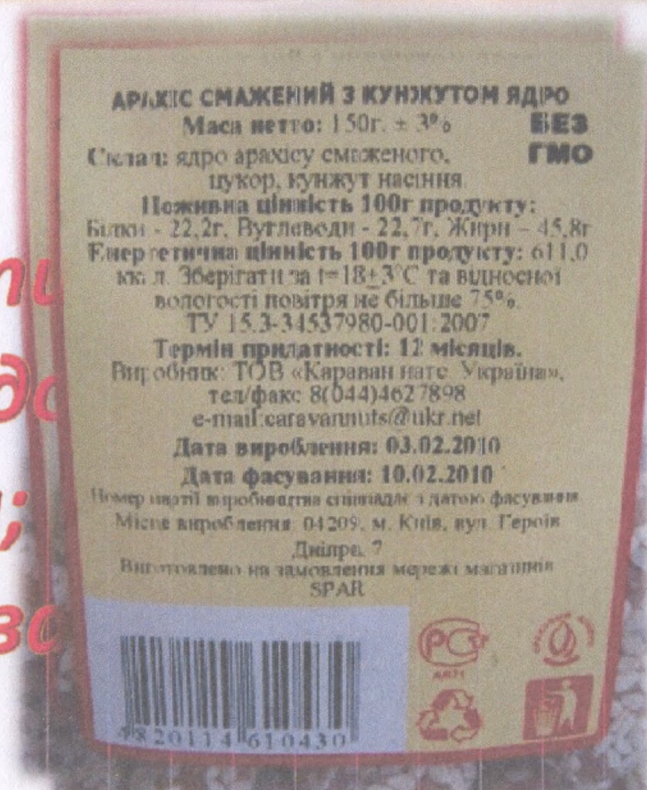
0,38кг ± 3%

ДСТУ - 4585



Етикетка повинна містити:

- назва товару;
- ціна;
- виробник;
- адреса виробника;
- склад;
- розмір (одяг);
- строк придатності (вжити)
- термін придатності (продати)
- застережлива інформація;
- інформація щодо догляду за
- умови зберігання.



Практична вправа на споживчу увагу «Знайди неякісний чи підроблений товар»



Права СПОЖИВАЧІВ

Права споживача в Україні



Знання ваших прав –
ваша сила
Василь Стус



**Законодавство
України**

ЗАКОН УКРАЇНИ

"ПРО ЗАХИСТ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ"

Захист своїх прав державою

Державна Інспекція України

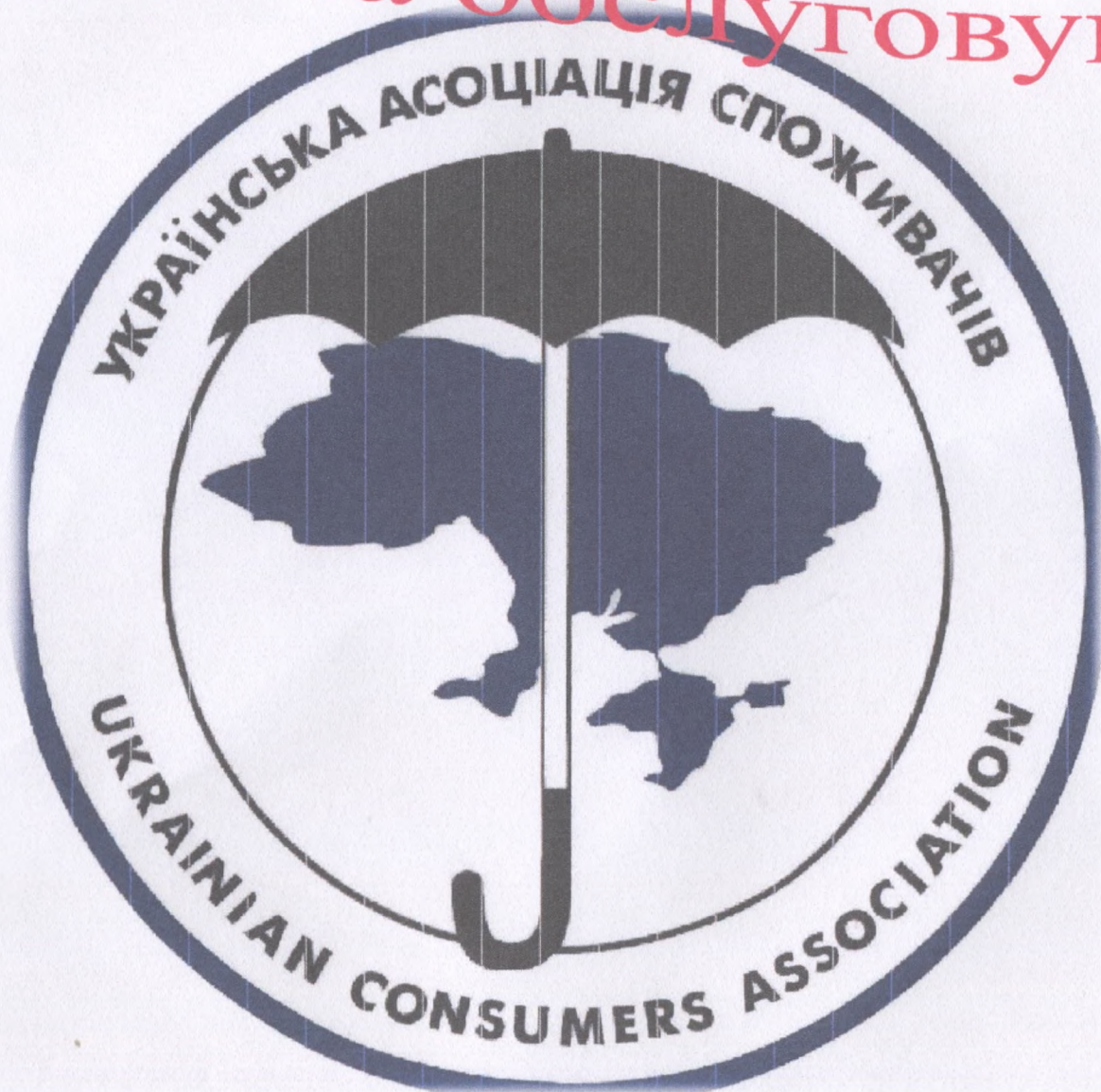


в питань захисту прав споживачів

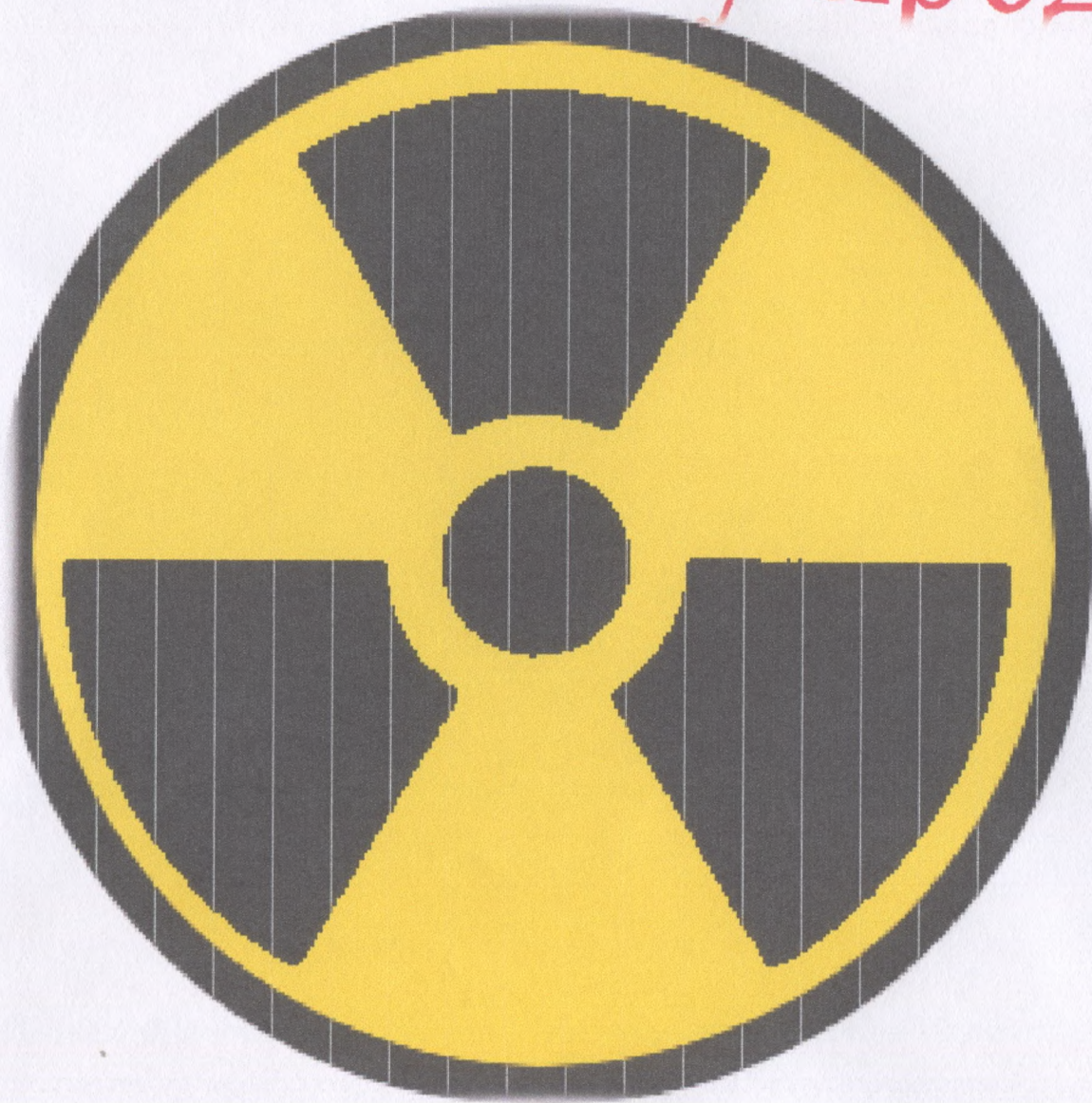
**Законодавство
України**

**Закон України
Про захист прав
споживачів**

Право на належну якість продукції та обслуговування



Право на безпеку продукції



Право на необхідну, доступну,
достовірну та своєчасну інформацію
про продукцію, її кількість, якість,
асортимент, а також про її виробника



Право на звернення до
суду та інших уповноважених органів
державної влади за захистом порушених прав



Право на об'єднання в громадські організації споживачів



Історія споживчого руху

- У 1936 році з'явилася НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ СПОЖИВАЧІВ США,
- В 1951 році — у Франції, в 1957 році — у Великій Британії;
- Президент США Джон Кеннеді визнав рух за захист прав споживачів життєво важливим;
- 15 березня 1962 Джон Кеннеді видав спеціальну постанову, що проголошувала права споживачів, які невдовзі були офіційно закріплені.



- 15 березня 1983 вперше в світі було відзначено день споживача, з тих пір в цей день світова громадськість відзначає Всесвітній день споживачів;
- в 1985 – ухвалено Декларацію ООН “керівні принципи для захисту споживачів”

Права споживачів



Споживчий рух в Україні

- Україна перша серед республік колишнього Союзу прийняла Закон «Про захист прав споживачів»;

- було створено Державну інспекцію зі захисту прав споживачів,

- в 1992 набула статусу Державного комітету України у справах захисту прав споживачів;

- захист прав споживачів здійснює Антимонопольний комітет України.



ЗАХИСТ ПРАВ



СПОЖИВАЧІВ

Громадські об'єднання у галузі захисту споживачів

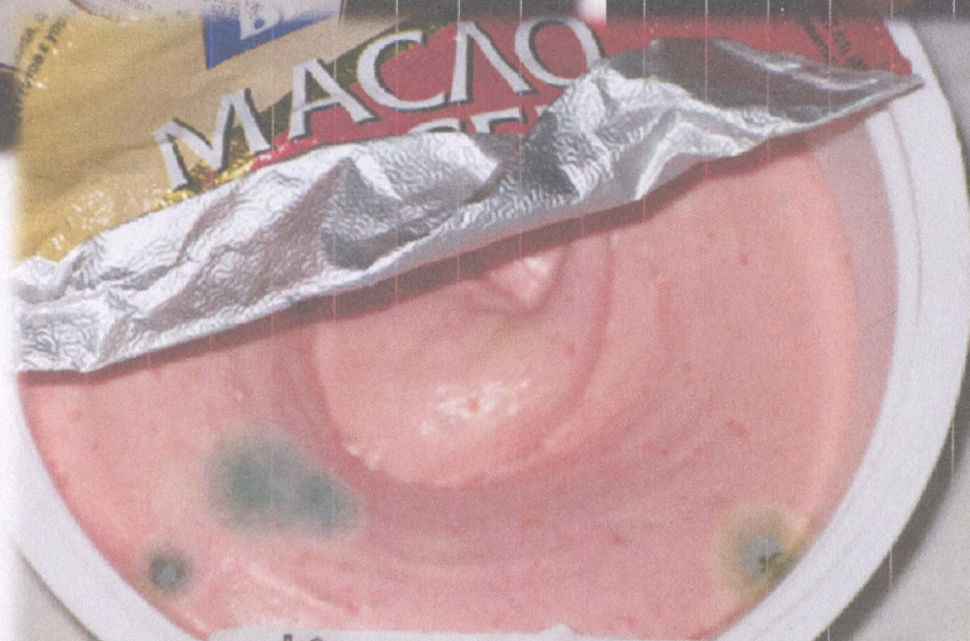
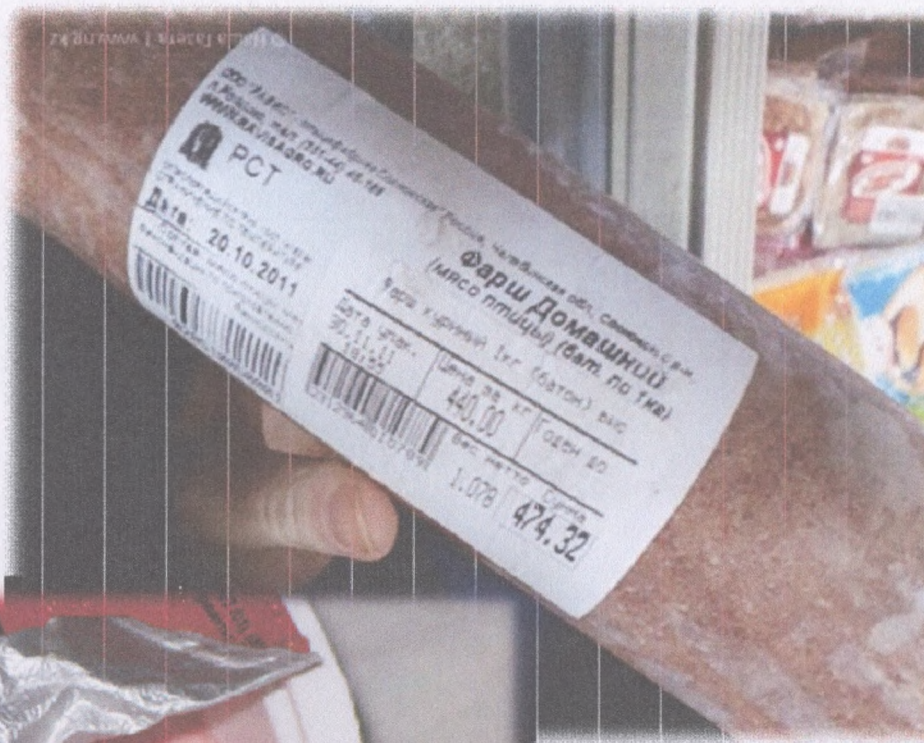
- У **1989** була зареєстрована громадська організація **«Українська асоціація споживачів»**, яка взяла на себе відповідальність працювати за міжнародними правовими нормами.
- У **2003** році зареєстрована громадська організація **"Експерт"**, основною метою діяльності якої є виявлення на ринку неякісних, небезпечних для споживання продуктів харчування та інформування про це споживачів.

- Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів, до якої належать 26 територіальних управлінь у справах захисту прав споживачів;
- В інтернеті відкрито **портал споживача**;

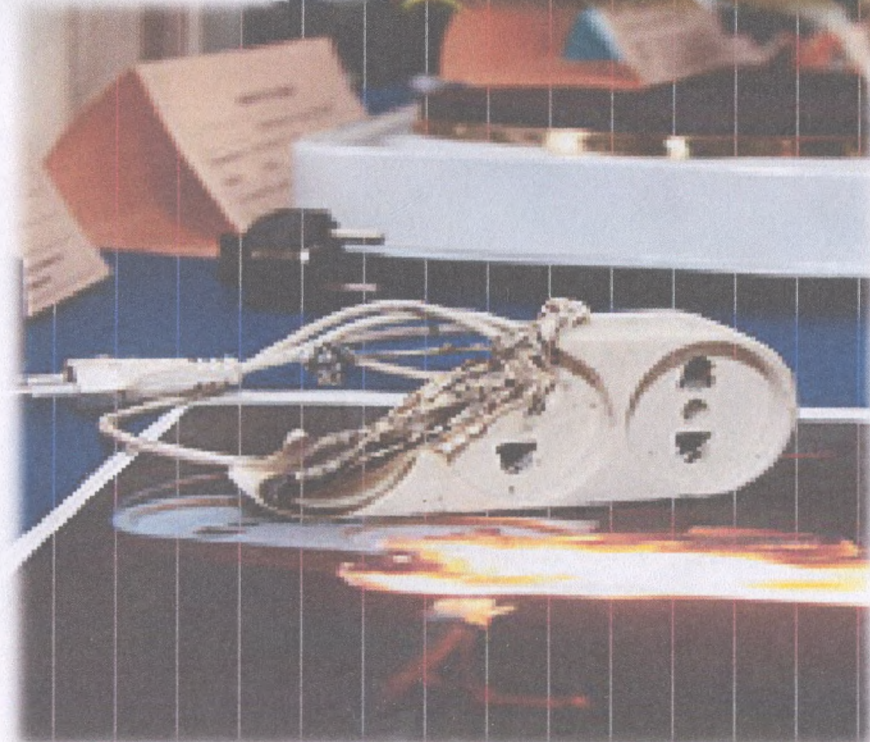


- Всеукраїнська громадська організація "Захисту прав споживачів фінансових послуг" – некомерційна установа, що надає безкоштовну юридичну допомогу та правову підтримку вкладникам банків та кредитних союзів, клієнтам страхових компаній та інших фінансових закладів.





Добро пожаловать !
г. "Актау" 2 мкр. Т/Ц. "Алатау"
Серия: НДС 43001 № 0000689.
И/П. Грушкевич Светлана Степановна
Касса № 1
Чек № 6422



Приклади порушення прав споживача



Контрольная

закупка



ВІДПОВІДАЄМО
ГОЛОВОЮ





Споживче дослідження якості обслуговування

Інструктивна картка споживача.

Дослідження якостей обслуговування в магазинах

- Зовнішній вигляд магазину, назва та адреса;
- Наявність вивіски з указівкою про належність магазину;
- Наявність куточка споживача та організація торгівлі;
- Видача чеків разом із товаром;
- Зовнішній вигляд продавців;
- Які терези – електронні чи ні;
- Наявність цінників на товарах;
- Як обслуговують продавці споживачів: *чесно, ввічливо, чемно, толерантно*;
- Наявність записів у книзі скарг та пропозицій.
- Інформація про товари:
- Наявність сертифікатів на товарах та їх відповідність;
- Мова (мови) етикетки, упаковки.



**Споживче дослідження якості
обслуговування магазинів: “Абсолют”,
“Смак”, “Спокуса”, “Універсамчик”,
“Тема”, “Ермолинські напівфабрикати”**

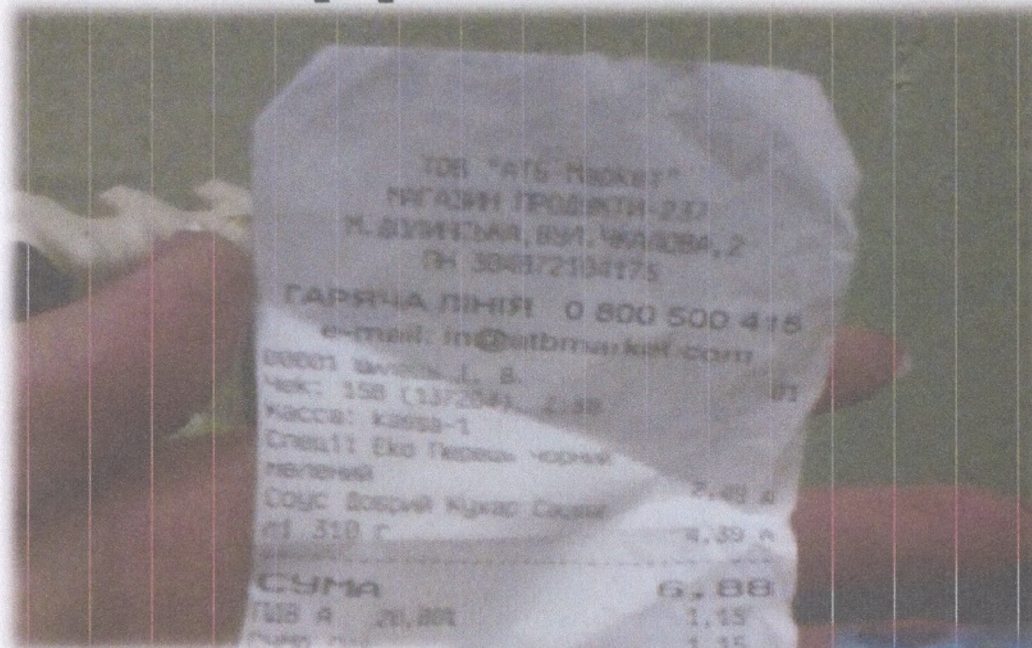


Наявність куточка споживача



Організація торгівлі

- Видача чеків

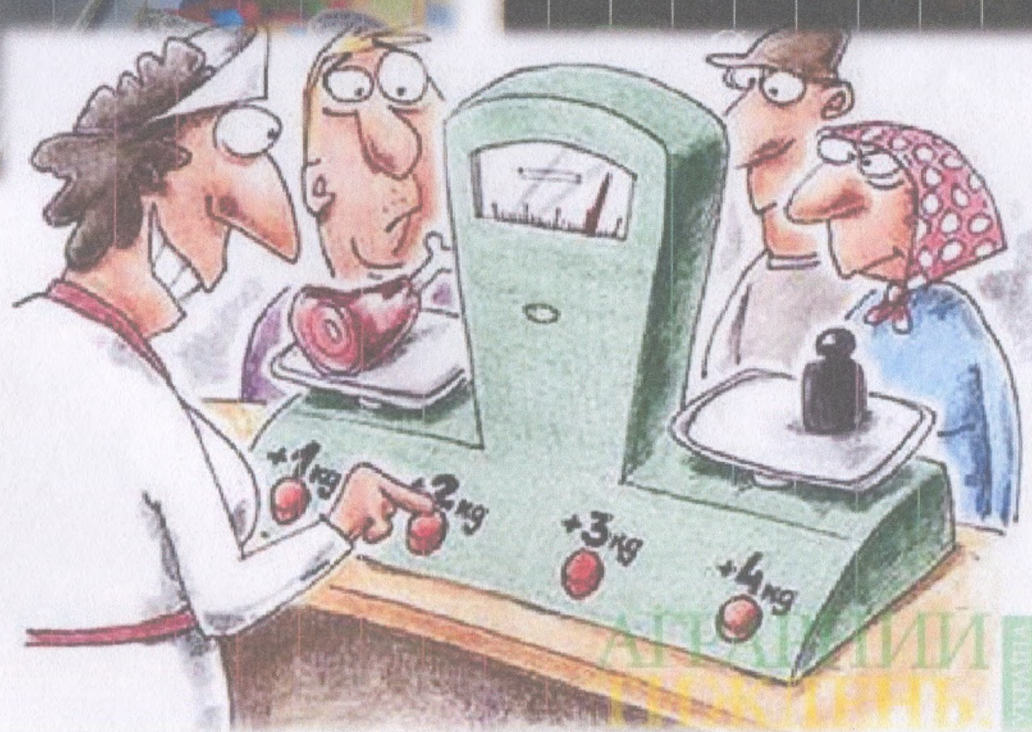


ЗАКОН УКРАЇНИ

«ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»



Які терези-електронні чи ні



Наявність цінників на товарах



Наявність сертифікатів

НАЦІОНАЛЬНИЙ ОРГАН УКРАЇНИ З СЕРТИФІКАЦІЇ
Система сертифікації УкрСЕПРО

СЕРТИФІКАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Зареєстрований у Реєстрі № UA1/011.0149322-10

Термін дії: 17 листопада 2010 - 16 листопада 2011

Продукція: котли, що працюють на твердому паливі, водотруби типу: 'WAMET RR' та їх модифікації, потужністю від 9 до 100 кВт; 'WAMET RS' та їх модифікації, потужністю від 9 до 100 кВт; 'WAMET RW' та їх модифікації, потужністю від 9 до 100 кВт; водотруби автоматичні типу: 'EKO PLUS BUDMET' та їх модифікації, потужністю від 15 до 100 кВт; 'EKO PLUS BUDMET UNIWERSALNY' та їх модифікації, потужністю від 15 до 100 кВт; 'EKO MAXIMUS' та їх модифікації, потужністю від 15 до 100 кВт.

Вимоги до виконання: ДСТУ 2126-93 (ГОСТ 2654-93); ДСТУ 3135.0-95 (ГОСТ 30345-9-95)

Виробник (підприємство): компанія 'P.W Budmet' 41-230 Szelaz ul. Staszica 174, Польща

Сертифікат видано: ТОВ 'Стомік' вул. Славотинська 21, кв.22, 65082 Одеса, код ЄДРПОУ 36673577 (доручення компанії 'P.W Budmet' 41-230 Szelaz ul. Staszica 174, Польща від 05.08.2010)

Датум видачі: 17 листопада 2010 р. до 16 листопада 2011 р. Контроль за виробництвом сертифікованої продукції здійснюється проведення технічного нагляду один раз на рік.

Сертифікат видано за умов: ДП СВАО, м.Київ, вул. Механізаторів, 9 призначення (свідчення №(А.Р.813) та узгодження (свідчення №(А.Р.813) від 01.04.08 р.

Накази: протоколи №№ 464/10 ДКС від 10.11.10 р., 465/10 ДКС від 10.11.10 р., 466/10 ДКС від 10.11.10 р., № ДП СВАО № 24122 від 14.07.10 р. встановлює № 158-9/10 від 11.11.10 р.

А. П. Олещук

НАЦІОНАЛЬНИЙ ОРГАН УКРАЇНИ З СЕРТИФІКАЦІЇ
Система сертифікації УкрСЕПРО

СЕРТИФІКАТ НА СИСТЕМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Зареєстрований у Реєстрі Система сертифікації УкрСЕПРО № UA 2.031.03544-09

Дійсний до 19.08.2013 р.

ЦІМ СЕРТИФІКАТОМ ПОСВІДЧУЄТЬСЯ, ЩО СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

СТОСОВНО ПРОЕКТУВАННЯ І ВИРОБНИЦТВА МЕТАЛОКОНСТРУКЦІЙ ТА ВИРОБІВ З ЧОРНИХ МЕТАЛІВ, НАДАВАННЯ ПОСЛУГ ІНЖЕНЕРНИХ, З ОБРОБЛЕННЯ МЕТАЛІВ, МОНТАЖУ МЕТАЛОКОНСТРУКЦІЙ ТА НАНЕСЕННЯ ПОКРИТТІВ

Відомості про підприємство: 80111, 80112, 80119, 8012, 8030, 80314, 80319, 80401, 80414, 80512, 80513, 80911, 80912, 80927, 80928, 80929, 80931, 80932, 80933, 80934, 80935, 80936, 80937, 80938, 80939, 80940, 80941, 80942, 80943, 80944, 80945, 80946, 80947, 80948, 80949, 80950, 80951, 80952, 80953, 80954, 80955, 80956, 80957, 80958, 80959, 80960, 80961, 80962, 80963, 80964, 80965, 80966, 80967, 80968, 80969, 80970, 80971, 80972, 80973, 80974, 80975, 80976, 80977, 80978, 80979, 80980, 80981, 80982, 80983, 80984, 80985, 80986, 80987, 80988, 80989, 80990, 80991, 80992, 80993, 80994, 80995, 80996, 80997, 80998, 80999, 81000, 81001, 81002, 81003, 81004, 81005, 81006, 81007, 81008, 81009, 81010, 81011, 81012, 81013, 81014, 81015, 81016, 81017, 81018, 81019, 81020, 81021, 81022, 81023, 81024, 81025, 81026, 81027, 81028, 81029, 81030, 81031, 81032, 81033, 81034, 81035, 81036, 81037, 81038, 81039, 81040, 81041, 81042, 81043, 81044, 81045, 81046, 81047, 81048, 81049, 81050, 81051, 81052, 81053, 81054, 81055, 81056, 81057, 81058, 81059, 81060, 81061, 81062, 81063, 81064, 81065, 81066, 81067, 81068, 81069, 81070, 81071, 81072, 81073, 81074, 81075, 81076, 81077, 81078, 81079, 81080, 81081, 81082, 81083, 81084, 81085, 81086, 81087, 81088, 81089, 81090, 81091, 81092, 81093, 81094, 81095, 81096, 81097, 81098, 81099, 81100, 81101, 81102, 81103, 81104, 81105, 81106, 81107, 81108, 81109, 81110, 81111, 81112, 81113, 81114, 81115, 81116, 81117, 81118, 81119, 81120, 81121, 81122, 81123, 81124, 81125, 81126, 81127, 81128, 81129, 81130, 81131, 81132, 81133, 81134, 81135, 81136, 81137, 81138, 81139, 81140, 81141, 81142, 81143, 81144, 81145, 81146, 81147, 81148, 81149, 81150, 81151, 81152, 81153, 81154, 81155, 81156, 81157, 81158, 81159, 81160, 81161, 81162, 81163, 81164, 81165, 81166, 81167, 81168, 81169, 81170, 81171, 81172, 81173, 81174, 81175, 81176, 81177, 81178, 81179, 81180, 81181, 81182, 81183, 81184, 81185, 81186, 81187, 81188, 81189, 81190, 81191, 81192, 81193, 81194, 81195, 81196, 81197, 81198, 81199, 81200, 81201, 81202, 81203, 81204, 81205, 81206, 81207, 81208, 81209, 81210, 81211, 81212, 81213, 81214, 81215, 81216, 81217, 81218, 81219, 81220, 81221, 81222, 81223, 81224, 81225, 81226, 81227, 81228, 81229, 81230, 81231, 81232, 81233, 81234, 81235, 81236, 81237, 81238, 81239, 81240, 81241, 81242, 81243, 81244, 81245, 81246, 81247, 81248, 81249, 81250, 81251, 81252, 81253, 81254, 81255, 81256, 81257, 81258, 81259, 81260, 81261, 81262, 81263, 81264, 81265, 81266, 81267, 81268, 81269, 81270, 81271, 81272, 81273, 81274, 81275, 81276, 81277, 81278, 81279, 81280, 81281, 81282, 81283, 81284, 81285, 81286, 81287, 81288, 81289, 81290, 81291, 81292, 81293, 81294, 81295, 81296, 81297, 81298, 81299, 81300, 81301, 81302, 81303, 81304, 81305, 81306, 81307, 81308, 81309, 81310, 81311, 81312, 81313, 81314, 81315, 81316, 81317, 81318, 81319, 81320, 81321, 81322, 81323, 81324, 81325, 81326, 81327, 81328, 81329, 81330, 81331, 81332, 81333, 81334, 81335, 81336, 81337, 81338, 81339, 81340, 81341, 81342, 81343, 81344, 81345, 81346, 81347, 81348, 81349, 81350, 81351, 81352, 81353, 81354, 81355, 81356, 81357, 81358, 81359, 81360, 81361, 81362, 81363, 81364, 81365, 81366, 81367, 81368, 81369, 81370, 81371, 81372, 81373, 81374, 81375, 81376, 81377, 81378, 81379, 81380, 81381, 81382, 81383, 81384, 81385, 81386, 81387, 81388, 81389, 81390, 81391, 81392, 81393, 81394, 81395, 81396, 81397, 81398, 81399, 81400, 81401, 81402, 81403, 81404, 81405, 81406, 81407, 81408, 81409, 81410, 81411, 81412, 81413, 81414, 81415, 81416, 81417, 81418, 81419, 81420, 81421, 81422, 81423, 81424, 81425, 81426, 81427, 81428, 81429, 81430, 81431, 81432, 81433, 81434, 81435, 81436, 81437, 81438, 81439, 81440, 81441, 81442, 81443, 81444, 81445, 81446, 81447, 81448, 81449, 81450, 81451, 81452, 81453, 81454, 81455, 81456, 81457, 81458, 81459, 81460, 81461, 81462, 81463, 81464, 81465, 81466, 81467, 81468, 81469, 81470, 81471, 81472, 81473, 81474, 81475, 81476, 81477, 81478, 81479, 81480, 81481, 81482, 81483, 81484, 81485, 81486, 81487, 81488, 81489, 81490, 81491, 81492, 81493, 81494, 81495, 81496, 81497, 81498, 81499, 81500, 81501, 81502, 81503, 81504, 81505, 81506, 81507, 81508, 81509, 81510, 81511, 81512, 81513, 81514, 81515, 81516, 81517, 81518, 81519, 81520, 81521, 81522, 81523, 81524, 81525, 81526, 81527, 81528, 81529, 81530, 81531, 81532, 81533, 81534, 81535, 81536, 81537, 81538, 81539, 81540, 81541, 81542, 81543, 81544, 81545, 81546, 81547, 81548, 81549, 81550, 81551, 81552, 81553, 81554, 81555, 81556, 81557, 81558, 81559, 81560, 81561, 81562, 81563, 81564, 81565, 81566, 81567, 81568, 81569, 81570, 81571, 81572, 81573, 81574, 81575, 81576, 81577, 81578, 81579, 81580, 81581, 81582, 81583, 81584, 81585, 81586, 81587, 81588, 81589, 81590, 81591, 81592, 81593, 81594, 81595, 81596, 81597, 81598, 81599, 81600, 81601, 81602, 81603, 81604, 81605, 81606, 81607, 81608, 81609, 81610, 81611, 81612, 81613, 81614, 81615, 81616, 81617, 81618, 81619, 81620, 81621, 81622, 81623, 81624, 81625, 81626, 81627, 81628, 81629, 81630, 81631, 81632, 81633, 81634, 81635, 81636, 81637, 81638, 81639, 81640, 81641, 81642, 81643, 81644, 81645, 81646, 81647, 81648, 81649, 81650, 81651, 81652, 81653, 81654, 81655, 81656, 81657, 81658, 81659, 81660, 81661, 81662, 81663, 81664, 81665, 81666, 81667, 81668, 81669, 81670, 81671, 81672, 81673, 81674, 81675, 81676, 81677, 81678, 81679, 81680, 81681, 81682, 81683, 81684, 81685, 81686, 81687, 81688, 81689, 81690, 81691, 81692, 81693, 81694, 81695, 81696, 81697, 81698, 81699, 81700, 81701, 81702, 81703, 81704, 81705, 81706, 81707, 81708, 81709, 81710, 81711, 81712, 81713, 81714, 81715, 81716, 81717, 81718, 81719, 81720, 81721, 81722, 81723, 81724, 81725, 81726, 81727, 81728, 81729, 81730, 81731, 81732, 81733, 81734, 81735, 81736, 81737, 81738, 81739, 81740, 81741, 81742, 81743, 81744, 81745, 81746, 81747, 81748, 81749, 81750, 81751, 81752, 81753, 81754, 81755, 81756, 81757, 81758, 81759, 81760, 81761, 81762, 81763, 81764, 81765, 81766, 81767, 81768, 81769, 81770, 81771, 81772, 81773, 81774, 81775, 81776, 81777, 81778, 81779, 81780, 81781, 81782, 81783, 81784, 81785, 81786, 81787, 81788, 81789, 81790, 81791, 81792, 81793, 81794, 81795, 81796, 81797, 81798, 81799, 81800, 81801, 81802, 81803, 81804, 81805, 81806, 81807, 81808, 81809, 81810, 81811, 81812, 81813, 81814, 81815, 81816, 81817, 81818, 81819, 81820, 81821, 81822, 81823, 81824, 81825, 81826, 81827, 81828, 81829, 81830, 81831, 81832, 81833, 81834, 81835, 81836, 81837, 81838, 81839, 81840, 81841, 81842, 81843, 81844, 81845, 81846, 81847, 81848, 81849, 81850, 81851, 81852, 81853, 81854, 81855, 81856, 81857, 81858, 81859, 81860, 81861, 81862, 81863, 81864, 81865, 81866, 81867, 81868, 81869, 81870, 81871, 81872, 81873, 81874, 81875, 81876, 81877, 81878, 81879, 81880, 81881, 81882, 81883, 81884, 81885, 81886, 81887, 81888, 81889, 81890, 81891, 81892, 81893, 81894, 81895, 81896, 81897, 81898, 81899, 81900, 81901, 81902, 81903, 81904, 81905, 81906, 81907, 81908, 81909, 81910, 81911, 81912, 81913, 81914, 81915, 81916, 81917, 81918, 81919, 81920, 81921, 81922, 81923, 81924, 81925, 81926, 81927, 81928, 81929, 81930, 81931, 81932, 81933, 81934, 81935, 81936, 81937, 81938, 81939, 81940, 81941, 81942, 81943, 81944, 81945, 81946, 81947, 81948, 81949, 81950, 81951, 81952, 81953, 81954, 81955, 81956, 81957, 81958, 81959, 81960, 81961, 81962, 81963, 81964, 81965, 81966, 81967, 81968, 81969, 81970, 81971, 81972, 81973, 81974, 81975, 81976, 81977, 81978, 81979, 81980, 81981, 81982, 81983, 81984, 81985, 81986, 81987, 81988, 81989, 81990, 81991, 81992, 81993, 81994, 81995, 81996, 81997, 81998, 81999, 82000, 82001, 82002, 82003, 82004, 82005, 82006, 82007, 82008, 82009, 82010, 82011, 82012, 82013, 82014, 82015, 82016, 82017, 82018, 82019, 82020, 82021, 82022, 82023, 82024, 82025, 82026, 82027, 82028, 82029, 82030, 82031, 82032, 82033, 82034, 82035, 82036, 82037, 82038, 82039, 82040, 82041, 82042, 82043, 82044, 82045, 82046, 82047, 82048, 82049, 82050, 82051, 82052, 82053, 82054, 82055, 82056, 82057, 82058, 82059, 82060, 82061, 82062, 82063, 82064, 82065, 82066, 82067, 82068, 82069, 82070, 82071, 82072, 82073, 82074, 82075, 82076, 82077, 82078, 82079, 82080, 82081, 82082, 82083, 82084, 82085, 82086, 82087, 82088, 82089, 82090, 82091, 82092, 82093, 82094, 82095, 82096, 82097, 82098, 82099, 82100, 82101, 82102, 82103, 82104, 82105, 82106, 82107, 82108, 82109, 82110, 82111, 82112, 82113, 82114, 82115, 82116, 82117, 82118, 82119, 82120, 82121, 82122, 82123, 82124, 82125, 82126, 82127, 82128, 82129, 82130, 82131, 82132, 82133, 82134, 82135, 82136, 82137, 82138, 82139, 82140, 82141, 82142, 82143, 82144, 82145, 82146, 82147, 82148, 82149, 82150, 82151, 82152, 82153, 82154, 82155, 82156, 82157, 82158, 82159, 82160, 82161, 82162, 82163, 82164, 82165, 82166, 82167, 82168, 82169, 82170, 82171, 82172, 82173, 82174, 82175, 82176, 82177, 82178, 82179, 82180, 82181, 82182, 82183, 82184, 82185, 82186, 82187, 82188, 82189, 82190, 82191, 82192, 82193, 82194, 82195, 82196, 82197, 82198, 82199, 82200, 82201, 82202, 82203, 82204, 82205, 82206, 82207, 82208, 82209, 82210, 82211, 82212, 82213, 82214, 82215, 82216, 82217, 82218, 82219, 82220, 82221, 82222, 82223, 82224, 82225, 82226, 82227, 82228, 82229, 82230, 82231, 82232, 82233, 82234, 82235, 82236, 82237, 82238, 82239, 82240, 82241, 82242, 82243, 82244, 82245, 82246, 82247, 82248, 82249, 82250, 82251, 82252, 82253, 82254, 82255, 82256, 82257, 82258, 82259, 82260, 82261, 82262, 82263, 82264, 82265, 82266, 82267, 82268, 82269, 82270, 82271, 82272, 82273, 82274, 82275, 82276, 82277, 82278, 82279, 82280, 82281, 82282, 82283, 82284, 82285, 82286, 82287, 82288, 82289, 82290, 82291, 82292, 82293, 82294, 82295, 82296, 82297, 82298, 82299, 82300, 82301, 82302, 82303, 82304, 82305, 82306, 82307, 82308, 82309, 82310, 82311, 82312, 82313, 82314, 82315, 82316, 82317, 82318, 82319, 82320, 82321, 82322, 82323, 82324, 82325, 82326, 82327, 82328, 82329, 82330, 82331, 82332, 82333, 82334, 82335, 82336, 82337, 82338, 82339, 82340, 82341, 82342, 82343, 82344, 82345, 82346, 82347, 82348, 82349, 82350, 82351, 82352, 82353, 82354, 82355, 82356, 82357, 82358, 82359, 82360, 82361, 82362, 82363, 82364, 82365, 82366, 82367, 82368, 82369, 82370, 82371, 82372, 82373, 82374, 82375, 82376, 82377, 82378, 82379, 82380, 82381, 82382, 82383, 82384, 82385, 82386, 82387, 82388, 82389, 82390, 82391, 82392, 82393, 82394, 82395, 82396, 82397, 82398, 82399, 82400, 82401, 82402, 82403, 82404, 82405, 82406, 82407, 82408, 82409, 82410, 82411, 82412, 82413, 82414, 82415, 82416, 82417, 82418, 82419, 82420, 82421, 82422, 82423, 82424, 82425, 82426, 82427, 82428, 82429, 82430, 82431, 82432, 82433, 82434, 82435, 82436, 82437, 82438, 82439, 82440, 82441, 82442, 82443, 82444, 82445, 82446, 82447, 82448, 82449, 82450, 82451, 82452, 82453, 82454, 82455, 82456, 82457, 82458, 82459, 82460, 82461, 82462, 82463, 82464, 82465, 82466, 82467, 82468, 82469, 82470, 82471, 82472, 82473, 82474, 82475, 82476, 82477, 82478, 82479, 82480, 82481, 82482, 82483, 82484, 82485, 82486, 82487, 82488, 82489, 82490, 82491, 82492, 82493, 82494, 82495, 82496, 82497, 82498, 82499, 82500, 82501,

Вправа «Справа №...»

Проаналізуйте запропоновані ситуації

- У великому магазині ваша родина придбала новий телевізор. Протягом кількох місяців телевізор працював добре. Однак потім виникли проблеми, а невдовзі він перестав працювати.
- **Що ви порекомендуєте своїм родичам у цій ситуації?**



Практичний тренажер

Розв'яжіть юридичну споживачів

Оленці з нагоди 15-річчя батьки подарували мобільний телефон. Через два тижні вона відпочивала з друзями на гірській річці. Дівчинка посковзнулася на мокрому камінні і впала у воду. Обійшлося без травм, але мобільний телефон, який був у кишені, намочився і згадали про нього не відразу. Наступного дня Оленка вирішила повернути телефон у магазин та вимагати його обміну, як несправного, на інший телефон.

1. Чи правомірні дії Оленки?
2. Що їй запропонують у магазині?
3. Як би могла бути вирішена ситуація, якби несправність товару виникла не через порушення правил експлуатації виробу?



ВПРАВА «ВІДСТРОЧЕНА ВІДГАДКА»

➤ Чи відповідає українське прислів'я «Бачили очі, що купували, тепер їжте, хоч повилазьте» чинному законодавству?

➤ Що відзначають в усьому світі 15 березня?



Споживач – це король ринку





Права споживача